

UNIDAD DE ANÁLISIS DEL RIESGO

**POLÍTICA DE GESTIÓN DE
PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE
INFORMACIÓN PERSONAL**



Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE.....	3
3. DEFINICIONES.....	3
4. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL	4
5. POLÍTICAS DE GESTIÓN DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE INFORMACIÓN PERSONAL	4
6. DERECHOS DE LOS TITULARES.....	8
7. GESTIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS	9
8. DEBERES DE NUEVA EPS Y ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL.....	10
9. VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN	10
10. HISTORIAL DE CAMBIOS	11

INTRODUCCIÓN

En desarrollo de lo consagrado en el Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia de 1991, el cual establece "Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos y en archivos de entidades públicas y privadas" y, así mismo, "En la recolección, Tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución."

Nueva Empresa Promotora de Salud S.A., en adelante NUEVA EPS dando estricto cumplimiento a la Constitución y la ley, y brindando las garantías que permiten el pleno ejercicio del derecho constitucional que faculta a los titulares a decidir y controlar la información que otros poseen sobre ellos, adopta la presente Política de gestión de privacidad y protección de información personal o datos personales.

1. OBJETIVO

Describir los lineamientos para la administración y tratamiento de información personal recogida por NUEVA EPS en calidad de responsable o encargado.

2. ALCANCE

El acatamiento de lineamientos descritos en este documento, es de carácter obligatorio para todos los directivos y colaboradores de NUEVA EPS, así como para los contratistas, proveedores y prestadores de servicios y cualquier persona que realice actividades para la compañía o en su nombre, y por ende, es su deber tratar de manera responsable y consecuente la información personal, capturada y destinada a finalidades legítimas bajo la observancia de las obligaciones y facultades que confieren la Constitución y el marco normativo a NUEVA EPS.

3. DEFINICIONES

Para los fines de la presente política, las definiciones que se relacionan tendrán el alcance y sentido que se indica a continuación:

Dato o información personal: cualquier pieza de información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

Dato público: es aquel calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados. Son públicos, los datos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva; así mismo, el estado civil de las personas, su profesión u oficio y su calidad de comerciante o de servidor público. Pueden estar, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

Dato semiprivado: aquel que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios.

Dato privado: es el que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.

Datos sensibles: aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, como aquellos que revelen el origen racial o étnico, orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen derechos y garantías de partidos políticos de oposición y los relativos a la salud, la vida sexual y los datos biométricos

Titular: persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento y a quien refiere la información que reposa en bases de datos y es sujeto del derecho de hábeas data; la protección del habeas data se podrá extender a las personas jurídicas cuando se afecten los derechos de las personas naturales que la conforman.

Responsable del Tratamiento: persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos o el tratamiento de los datos personales.

Encargado del tratamiento: persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.

Tratamiento: cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

Transferencia: esta tiene lugar cuando el Responsable o Encargado del Tratamiento de datos

personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

Transmisión: tratamiento de datos personales que implica la comunicación de estos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.

Reclamo: solicitud del Titular de la información o las personas autorizadas por éste o por la ley para corregir, actualizar o suprimir sus datos personales o para revocar la autorización en los casos establecidos en la ley.

4. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL

NUEVA EPS S.A. identificada con NIT. 900.156.264 y domicilio principal en la ciudad de Bogotá D.C. es una Empresa Promotora de Salud sometida a la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia Nacional de Salud, cuyo objeto social es la organización y garantía de la prestación de los servicios de salud previstos en el plan de beneficios del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

En virtud de su objeto social NUEVA EPS se reconoce como Responsable del tratamiento de información o datos personales públicos, privados, semiprivados y sensibles de todos sus afiliados, colaboradores, prestadores de servicio, proveedores, contratistas y sobre los cuales decida de forma directa y autónoma.

5. POLÍTICAS DE GESTIÓN DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE INFORMACIÓN PERSONAL

NUEVA EPS desde su creación en 2007, ha capturado y mantiene información identificable como personal de nivel privado, semiprivado y público, así como datos sensibles, estos datos son recolectados, almacenados, organizados, usados, circulados, transmitidos, transferidos, actualizados, rectificados, suprimidos, eliminados y en general gestionados; bajo los principios rectores formalmente determinados en el marco normativo jurídico y en proporción a cada finalidad establecida de acuerdo con las obligaciones y facultades adquiridas como Entidad Promotora de Salud, autorizada en los casos que sea pertinente conforme a lo establecido por el ordenamiento jurídico, bajo la observancia de la normativa vigente que le permite el debido compromiso de asegurar y gestionar la protección integral de la salud de sus afiliados.

Finalidad del tratamiento de información personal

- a. NUEVA EPS solo procesa información identificable como personal con un propósito específico y explícito, de forma tal que la finalidad no sólo es legítima, sino que la referida información se destina a realizar los fines exclusivos para los cuales fue entregada por el titular;
- b. En NUEVA EPS los datos personales sólo podrán ser tratados con el consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular y sólo podrá prescindirse de él por expreso mandato legal o autoridad judicial además del consentimiento previo a la recolección del dato, en todo momento el titular tendrá la posibilidad de retirar el consentimiento y de limitar el plazo de su validez;

- c. Por lo anterior NUEVA EPS, solicita a cada uno de los Titulares de la información solamente los datos necesarios con el fin de cumplir con su deber de administrar el riesgo en salud y de las relaciones contractuales y comerciales que se deriven de este;
- d. Conserva los datos personales durante un periodo que no excede el necesario para alcanzar la finalidad con que se han registrado y se ha dado consentimiento o autorización o cuando se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual;
- e. Prohíbe a todo su equipo de trabajo, sean por vinculación laboral o contratistas, el uso de datos personales para ofrecer servicios o productos de terceros, o cualquier otra finalidad diferente a su desarrollo normativo y funcional conforme a las facultades y funciones asignadas por la normatividad legal vigente que delimita el Sistema General de Seguridad Social en Salud en Colombia;
- f. No comparte datos personales con ninguna organización privada o pública, con la cual no se tenga una relación contractual que de manera explícita incluya tal acción, exceptuando los casos establecidos en la ley o para atender requerimientos judiciales, de gestión, vigilancia y control del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), esto previo análisis de la solicitud o exigencia en cada caso;
- g. Para desarrollar de manera eficaz lo anterior, NUEVA EPS informa al Titular del dato de manera clara, suficiente, precisa y previa acerca de la finalidad de la información suministrada evitando recopilar datos sin la clara especificación acerca de la finalidad de éstos, donde cualquier utilización diversa de tales datos identificables como personales, deberá ser autorizada en forma expresa por el Titular. Como tal, el consentimiento que brinde la persona debe ser definido como una indicación específica e informada, libremente emitida, de su acuerdo con el procesamiento de sus datos personales. La actualización de información personal hará parte de la autorización de tratamiento.

Dentro de las finalidades previstas en NUEVA EPS, se tiene:

- Afiliación y movilidad en el Sistema General de Seguridad Social en Salud;
- Identificación y verificación de afiliación y derechos de los usuarios de la EPS;
- Gestión de riesgos de salud de los afiliados, a través de la implementación y seguimiento del modelo de atención definido de acuerdo con las características propias de la población afiliada;
- Inclusión y seguimiento a programas de promoción y prevención;
- Gestión de autorizaciones requeridas para el acceso a los servicios de salud y/o servicios complementarios;
- Registro, comunicación, asignación o reasignación de citas médicas;
- Gestión y entrega de medicamentos, dispositivos médicos y productos complementarios;
- Gestión de los servicios de medicina laboral para los afiliados;
- Gestión de la relación con los afiliados a través del desarrollo e interacción de canales de servicio para mejorar el relacionamiento, la satisfacción y fidelización;
- Contactar al Titular a través de medios telefónicos, correo electrónico, mensaje de texto SMS o chat para realizar encuestas, estudios, validación de identidad o confirmación de datos personales necesarios para la prestación de servicios de salud o la ejecución de la relación contractual correspondiente;
- Actualización continua de la información personal entregada por el Titular, o sus familiares en los casos que sea necesario;
- Proporción de mecanismos de participación social con el fin de velar por el cumplimiento de derechos y deberes del afiliado la mejora del servicio;
- Identificar y gestionar las necesidades en salud que se presentan durante la prestación de servicios, a través de la aplicación del Modelo de auditoría médica, integrando de información clínica disponible en distintos prestadores;
- Mantenimiento y mejoras de las condiciones en que se presta el servicio de salud;

- Suministro de información de contacto a los prestadores de servicios de salud, para garantizar a los afiliados el acceso oportuno a los servicios de salud;
- Efectuar las gestiones pertinentes para el cumplimiento del objeto del contrato celebrado con prestadores de servicios de salud, proveedores y terceros en general;
- Gestión de recaudo, recuperación, provisión, cartera, pago y demás operaciones económicas que se deriven del cumplimiento a lo establecido en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y la prestación de servicios complementarios;
- Entrega de reportes de salud pública, de obligatorio cumplimiento;
- Proporcionar respuesta a solicitudes a los usuarios y afiliados relacionadas con la prestación de los servicios;
- Emisión de respuestas a solicitudes de organismos de vigilancia, supervisión y control del Estado;
- Atender peticiones, quejas, reclamos;
- Aplicación de controles sobre la contratación de bienes y servicios, la calidad y oportunidad en la defensa extrajudicial, judicial y administrativa en las controversias jurídicas que se susciten del desarrollo del objeto social de NUEVA EPS;
- Gestión contable y fiscal, administración eficiente de recursos financieros, planeación y seguimiento a la ejecución presupuestal garantizando información confiable y transparente;
- Formular y gestionar el plan de comunicaciones estratégicas internas y externas que permitan construir y proteger la reputación e identidad corporativa de NUEVA EPS;
- Incrementar el número de afiliados activos al Régimen Contributivo, a través de diferentes canales de comercialización, brindando asesoría y relacionamiento, mediante la aplicación de modelos exitosos de gestión comercial;
- Suministrar información a procesos internos y terceros encargados del desarrollo y ejecución de modelos exitosos de gestión comercial y competitiva direccionados a segmentos estratégicos, con el fin de atraer nuevos afiliados y fidelizar los actuales;
- Soportar procesos de auditoría interna o externa;
- Desarrollar el proceso de selección, evaluación, vinculación y promoción laboral;
- Dar cumplimiento a las obligaciones contraídas con relación al pago de salarios, prestaciones sociales, prevención de riesgos laborales y demás retribuciones consagradas en el contrato de trabajo o según lo disponga la ley;
- Promover modelos exitosos de formación, desarrollo y calidad de vida para colaboradores;
- Dar cumplimiento a las normas estipuladas para la prevención, detección y el control del Riesgo de Corrupción, Opacidad y Fraude (SICOF); el Lavado de Activos, la Financiación del Terrorismo y el Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LA/FT-PADM);
- Prevención y control de riesgos en materia de seguridad, para salvaguardar a las personas, la infraestructura tecnológica y física y las operaciones de la compañía mediante sistemas de video vigilancia y control de acceso;
- Para cualquier otra finalidad que se derive de la naturaleza jurídica y misión de NUEVA EPS, se generará las solicitudes de consentimiento y autorización específicas del caso

Tratamiento de la información personal

- a) El tratamiento especial dado por NUEVA EPS está justificado en términos de proporcionalidad y responde al ordenamiento jurídico en materia de gestión segura y privada de la información en Colombia;
- b) Dado que la información es independiente al soporte, lo cual conlleva a la definición formal de documento que puede resumirse como información plasmada, NUEVA EPS podrá mantener información en soporte físico, electrónico o híbrido, con la opción de conformar bases de datos digitales o análogas o híbridas, asimilables al archivo, entendido como depósito ordenado de datos (según los principios archivísticos de procedencia y orden original);

- c) Por lo tanto, NUEVA EPS solo registra y mantiene datos identificables como personales para dar cumplimiento a un mandato establecido en el ordenamiento jurídico o contractual, previa autorización del Titular;
- d) Procesa los datos personales en la forma que el titular puede razonablemente prever Si, con el tiempo, el uso de los datos personales cambia a formas que la persona razonablemente no espera, debe obtenerse el consentimiento previo adicional del titular;
- e) Transmite datos a terceros con los cuales se tenga relación contractual y que realizan pruebas y la administración de las bases de datos en observancia de lo establecido en el artículo 13 del Decreto 1377 de 2013 compilado en el Decreto 1074 de 2015, quienes a su vez adquirirán la naturaleza de encargados del tratamiento de datos personales. NUEVA EPS podrá realizar auditorías a los terceros a quienes haya transmitido datos en su calidad de encargados;
- f) Aplica la prohibición de transferencia internacional a cualquier tipo de países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos, según la lista que la Superintendencia de Industria y Comercio emite al respecto mediante circular, acogiendo el principio de exigencia de estándares de protección equivalentes (a Colombia) en la transferencia internacional de datos.
- g) Suprime los datos semiprivados, privados y sensibles una vez hayan cumplido la finalidad del Tratamiento y sin perjuicio de normas legales que dispongan lo contrario;
- h) Asegura la disponibilidad de la información identificable como personal, realizando copias de seguridad de las bases de datos que contienen la información personal objeto de Tratamiento, observando la restricción en su acceso de forma que los medios de respaldo igualmente mantengan la confidencialidad e integridad de la información;
- i) De igual forma, en NUEVA EPS, el tratamiento observa un ámbito material, de forma tal que los datos recaudados sean los estrictamente necesarios para las finalidades perseguidas, y para ello evita el registro y divulgación de datos que no guarden estrecha relación con el objetivo de la base de datos. Por ende, los datos personales gestionados en la compañía deberán ser: *(i) adecuados, (ii) pertinentes y (iii) acordes con las finalidades para las cuales fueron previstos.*

Tratamiento de categorías especiales de datos personales

La Ley 1581 de 2012 en sus artículos 5 y 7, considera como categoría especial, los datos sensibles y los relativos a las niñas, niños y adolescentes. NUEVA EPS frente a la categoría de datos especiales, recolectará, almacenará o tratará **datos sensibles** de sus afiliados y/o sus familiares relacionados con la salud para cumplir con el desarrollo de su objeto social y prestar los servicios de salud siempre y cuando:

- a. Se informe al titular o representante legal de forma explícita y previa, cuáles de los datos que serán objeto de Tratamiento son sensibles, la finalidad y que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento;
- b. Se asegure el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes, restringiendo su tratamiento a aquellos datos que sean de naturaleza pública o propios del servicio de salud como interés superior cuando los mismos se encuentren afiliados;
- c. Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal del niño, niña o adolescente otorgare la autorización previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto;

- d. La información personal sensible requerida por NUEVA EPS sea de libre y voluntaria entrega por parte del respectivo Titular y haya dado su autorización explícita a dicho Tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización;
- e. El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización;
- f. El Tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas, con las debidas garantías por parte de NUEVA EPS y cuya finalidad sea cumplir con el deber de administrar el riesgo en salud y las relaciones contractuales que se deriven de este. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del Titular siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad;
- g. El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

6. DERECHOS DE LOS TITULARES

NUEVA EPS presenta la siguiente lista de garantías dispuestas al titular, que sin ser taxativa incluye todas aquellas prerrogativas que sean consecuencia de la garantía amplia del derecho fundamental al habeas data:

- a. Ejercer el derecho fundamental al hábeas data y la protección de sus datos personales, mediante el uso de los procedimientos de consultas o reclamos, sin perjuicio de los demás mecanismos constitucionales y legales;
- b. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales ante NUEVA EPS y Encargados del Tratamiento, sobre datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;
- c. Solicitar prueba de la autorización otorgada a NUEVA EPS para tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, según lo previsto en el marco jurídico, incluido el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012;
- d. Ser informado respecto del uso dado a sus datos personales, por NUEVA EPS o el Encargado del Tratamiento;
- e. Presentar consultas, quejas y reclamos ante NUEVA EPS así como ante la Superintendencia de Industria y Comercio respecto a la gestión y tratamiento de datos personales una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante NUEVA EPS o el Encargado (según corresponda);
- f. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando (i) no exista una obligación legal o contractual que imponga al Titular el deber de permanecer en la referida base de datos; o (ii) cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y constitucionales, y la SIC haya determinado que en el Tratamiento la NUEVA EPS o los Encargados han incurrido en conductas contrarias al ordenamiento;
- g. La solicitud de revocatoria de la autorización para el Tratamiento de Información Personal o la supresión de información registrada en bases de datos no será procedente cuando el Titular que así lo solicite, tenga el deber legal o contractual de permanecer en ellas;
- h. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento;
- i. Oponerse a que los datos personales sean objeto de tratamiento o el cese de dicho tratamiento;
- j. Recibir manejo diferencial en el caso de niños, niñas y adolescentes, en el Tratamiento de datos identificables como personales;

- k. Ser informado de las modificaciones y actualizaciones de las políticas de protección, medidas de seguridad y finalidades, por parte del responsable y/o encargado del uso y tratamiento de los datos personales.

7. GESTIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS

De conformidad con el ordenamiento jurídico aplicable, si un Titular, considera que NUEVA EPS tiene acceso a sus datos personales, puede en todo momento ejercer sus derechos a través de una comunicación dirigida a NUEVA EPS indicando como mínimo los siguientes datos:

- ✓ Nombre y apellidos del Titular
 - ✓ Número de identificación del Titular
 - ✓ Datos de localización del Titular
 - ✓ Qué tipo y alcance de información se requiere (pública, semiprivada, privada o sensible).
 - ✓ Descripción de los hechos que dan lugar a la consulta o reclamo
 - ✓ Documentos que considere soportan su consulta o reclamo
 - ✓ Medio por el cual desea recibir respuesta
 - ✓ Nombre del peticionario, el cual, si es diferente al titular, debe adjuntar los documentos que le permitan actuar en su nombre.
 - ✓ Firma del peticionario
- a. Los derechos mencionados podrán ejercerse por el Titular, quién deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que se pongan a disposición, sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad, el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento o, por estipulación a favor de otro y para otro;
- b. Nueva EPS se reserva el derecho de verificar la identidad del peticionario;
- c. Para ejercer los derechos que le confiere la ley aplicable a cada titular de la información personal, los afiliados, colaboradores, prestadores de servicios de salud, proveedores y contratistas de NUEVA EPS, pueden realizar su requerimiento escrito y enviarlo a la dirección electrónica privacidad@nuevaeps.com.co.
- d. Así mismo, los titulares pueden solicitar actualizar, corregir o suprimir ante NUEVA EPS todos o parte de sus datos personales, a través de los siguientes canales:
- Vía web: portal www.nuevaeps.com.co - módulo Transacciones NUEVA EPS en línea.
 - Vía telefónica: línea 3077022 en Bogotá o a la línea 01 8000 954400 a nivel nacional.
 - Vía presencial: en cualquier oficina a nivel nacional, las cuales podrá consultar en la página www.nuevaeps.com.co/red-atencion
- e. El Titular o peticionario sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez agotado el trámite de consulta o reclamo ante NUEVA EPS o Encargado del Tratamiento;
- f. La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término;
- g. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo;

- h. En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado;
- i. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea atendido y resuelto;
- j. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término;
- k. La Gerencia Nacional de Servicio al Cliente es quien gestiona la atención de peticiones, consultas y reclamos.

8. DEBERES DE NUEVA EPS Y ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL

La información que debe ofrecerse al Titular de los datos debe ser cualificada y por tanto cuando procese datos personales, NUEVA EPS o Encargado del Tratamiento de datos debe ofrecer, mínimo, la siguiente información: *(i) sobre la identidad del administrador de los datos, (ii) el propósito del procesamiento de los datos personales, (iii) a quien se podrán revelar los datos personales, (iv) cómo la persona afectada puede ejercer cualquier derecho que le otorgue la legislación colombiana sobre protección de datos, y (v) toda otra información necesaria para el justo procesamiento de los datos, así mismo:*

- a. Realizar el manejo de información identificable como personal bajo todas las medidas de seguridad necesarias para garantizar que terceros no autorizados puedan acceder a ella, así como para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, y garantizar su confidencialidad e integridad;
- b. Informar debida y oportunamente al Titular sobre la finalidad de la recolección de datos personales, el uso dado a sus datos, y los derechos que le asisten en virtud de la autorización otorgada;
- c. Garantizar al Titular o representante legal, en todo momento, el pleno y total ejercicio del derecho de Hábeas Data;
- d. Mantener actualizada la información, solicitando lo pertinente al Titular de ser necesario. Así como, rectificar la información cuando esta sea incorrecta o dudosa;
- e. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- f. Considerando la dinámica de nuevos y mejorados sistemas y servicios de información, aplicar el concepto de privacidad por diseño para que los derechos sean integrados a los propios de cada sistema de información, producto o servicio;
- g. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio y demás entes de control.

9. VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN

La presente política inicia vigencia respecto de los titulares que a la fecha de publicación ostenten de afiliados, colaboradores, prestador de servicios de salud, proveedores, contratistas o terceros relacionado con la compañía a partir del año 2013 y para nuevos titulares al momento de su vínculo.

La versión vigente de esta política y otros lineamientos relacionados, podrán ser consultados en nuestro Sitio web www.nuevaeps.com.co modulo normatividad protección de datos personales

NUEVA EPS, se reserva el derecho de actualizar esta Política en cualquier momento. Cualquier cambio será publicado oportunamente en el sitio web .

10. HISTORIAL DE CAMBIOS

HISTORIAL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
Versión inicial	08-2014	Versión inicial del documento, la cual respalda el cumplimiento durante el periodo comprendido entre el año 2014 y el 21 de agosto del año 2023 del requisito que erige el capítulo 3 del decreto 1377 de 2013 compilado en decreto 1074 de 2015.
1.0	08-2023	Se incluye a la política lineamientos generales de privacidad y protección de datos personales de acuerdo con lo establecido en las guías de la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC.
		Se replantea estructura del documento incorporando numeración y tabla de contenido
		Se codifica documento conforme a los lineamientos de Gobierno de procesos y se incorpora al repositorio GOBPRO sesión Gobierno Corporativo / Políticas de NUEVA EPS
		La Junta Directiva aprueba lineamientos contenidos en la versión 2 del documento, como reza en el acta No. 237 del día 22 de agosto del 2023, la cual inicia vigencia a partir del día 31 de agosto del año 2023